

Warszawa, dnia 20 kwietnia 2017 r.

BA-F-II-3710-12/17

Do Wszystkich Zainteresowanych

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia dla systemu teleinformatycznego Elektroniczne Księgi Wieczyste (EKW)“.

Ministerstwo Sprawiedliwości jako zamawiający w ww. postępowaniu zgodnie z art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. 2015, poz. 2164 ze zm.) – zwanej dalej „ustawą Pzp” przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami:

Pytania wraz z odpowiedziami – zestaw I

Wzór umowy:

Pytanie nr 1

§ 1 Definicje, pkt 19: Prosimy o usunięcie z niniejszej definicji sformułowania „w szczególności”, w taki sposób, aby katalog rezultatów, które zgodnie z niniejszą Umową mają być rozumiane jako Produkty był zamknięty.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian, wymienione Produkty po wyrazach „w szczególności” zostały podane dla przykładu

Pytanie nr 2

§ 1 Definicje, pkt 22: Prosimy o usunięcie z niniejszej definicji sformułowania „w szczególności”, w taki sposób, aby katalog typów zgłoszenia był zamknięty.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian, zwrot „w szczególności” został użyty dla podkreślenia przykładu „Typowego Zgłoszenia”.

Pytanie nr 3

§1 Definicje, pkt 25: Prosimy o usunięcie z niniejszej definicji sformułowania „w szczególności”, w taki sposób, aby katalog Użytkowników wewnętrznych był zamknięty.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian, wymienione osoby występujące w imieniu Odbiorców Usług zostały podane dla przykładu.

Pytanie nr 4

§ 2 Przedmiot umowy, ust. 16: Prosimy o usunięcie z niniejszego ustępu sformułowania „w szczególności” w taki sposób, aby przypadki skorzystania przez Zamawiającego z prawa do wykonywania analiz, testów i konfiguracji były jasno określone.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. W zdaniu zawierającym zwrot „w szczególności” został podany przykład wykonania określonych prac przez osoby trzecie.

Pytanie nr 5

§ 2 Przedmiot umowy, ust. 17: Czy Zamawiający przewiduje procedurę autoryzacji modyfikacji lub konfiguracji wykonanych przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu? Jeśli tak, to prosimy o dokładne jej opisanie.

Odpowiedź

Zmieniono w powyższym zakresie załącznik nr 7 i 8 do Umowy - zmiana SIWZ poz. 21 i 22.

Wprowadzona treść:

Procedura autoryzacji modyfikacji lub konfiguracji wykonanych na podstawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu:

1. Zamawiający przedstawia Wykonawcy propozycję wykonania modyfikacji lub konfiguracji przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
2. Wykonawca ma prawo w terminie 7 dni zgłosić uwagi do przedstawionej propozycji modyfikacji lub konfiguracji oraz sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
3. Zamawiający może uwzględnić lub odrzucić uwagi Wykonawcy i zaproponowany sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
4. Zamawiający lub osoby trzecie wykonuje/ją modyfikację lub konfigurację.
5. Wykonawca instaluje modyfikację lub wykonuje konfigurację na środowisku testowym.
6. Zamawiający przeprowadza testy odbiorowe.
7. Jeśli Wykonawca uzna, iż przeprowadzone testy nie są wystarczające, wówczas przeprowadza własne testy weryfikujące.
8. Pozytywny wynik weryfikacji jest równoznaczny z autoryzacją przez Wykonawcę modyfikacji lub konfiguracji wykonanej na podstawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
9. Jeśli wynik weryfikacji jest negatywny Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wszystkie istotne powody, które składają się na ten wynik. Zamawiający ma prawo zdecydować czy modyfikacja lub konfiguracja będzie wdrożona czy poprawiona. Zamawiający przekazuje Wykonawcy informację o podjętej decyzji w formie pisemnej. Polecenie wdrożenia modyfikacji lub konfiguracji jest równoznaczne z autoryzacją przez Wykonawcę przedmiotowej modyfikacji lub konfiguracji.

Pytanie nr 6

§ 2 Przedmiot umowy, ust. 19: Prosimy o podanie informacji, jaki jest zakres zmian, które Zamawiający może wprowadzać w procedurach określonych w Załącznikach.

Odpowiedź

Zamawiający może aktualizować procedury w związku ze zmianami prawnymi, organizacyjnymi oraz technicznymi, które mogą mieć wpływ na realizację przedmiotu umowy, np. zmiany dotyczące konfiguracji narzędzia HPSM. Ryzyko w tym zakresie powinien w kalkulować w cenę Wykonawca. Wprowadzone zmiany nie będą istotnymi w rozumieniu art. 144 ust. 1 PZP

Pytanie nr 7

§ 3 Współdziałanie Stron w ramach realizacji Umowy, ust. 3 pkt 1): Prosimy o informację, jakie dokładnie praktyki ma na myśli Zamawiający w niniejszym punkcie, lub o usunięcie sformułowania „i dobrymi praktykami w realizacji przedmiotu Umowy”.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. Dobre praktyki to zwrot niedookreślony stosowany powszechnie w obrocie gospodarczym. Dobrymi praktykami będą w tym określone zachowania związane z zapewnieniem wymaganej staranności, normy lub metodyki, które zwiększają prawdopodobieństwo wykonania przedmiotu umowy w sposób należyty, np. ITIL.

Pytanie nr 8

§ 3 Współdziałanie Stron w ramach realizacji Umowy, ust. 3 pkt 10): Prosimy o informację, jakie podmioty są lub mogą być uprawnione do przeprowadzania kontroli i audytu w zakresie prawidłowości realizacji niniejszej Umowy.

Odpowiedź

Wszystkie organy kontroli i nadzoru w Rzeczypospolitej Polskiej oraz inne podmioty, którym Zamawiający zlecił wykonanie czynności kontroli i audytu, np. pentesty.

Pytanie nr 9

§ 3 Współdziałanie Stron w ramach realizacji Umowy, ust. 6: Prosimy o skrócenie terminu na akceptację zmiany osób wskazanych do realizacji umowy na 10 dni roboczych. Wykonawca pragnie zauważyć, że z przyczyn losowych zmiany Zespołu specjalistów mogą być nagłe, i w celu prawidłowego wykonania umowy istotne jest, aby zachodziły one płynnie. Dodatkowo, prosimy o informację, czy w przypadku milczenia Zamawiającego, tj. braku akceptacji oraz braku odmowy na wniosek o zmianę w określonym terminie, Wykonawca może przyjąć, że zgoda na zmianę składu Zespołu specjalistów została udzielona.

Odpowiedź

Zamawiający zmodyfikował SIWZ w § 3 w ust. 6 zdanie 2 – patrz zmiana SIWZ nr 2 poz. 15.

Jednocześnie Zamawiający informuje, iż za przyczyny losowe będzie uznawał jedynie zdarzenia o charakterze wyjątkowym, niezależnym od Wykonawcy, np. długookresowa hospitalizacja lub niezdolność do pracy członka personelu. Takiej przyczyny nie będzie stanowił rozwiązanie lub wygaśnięcie stosunku pracy lub cywilnoprawnego pomiędzy członkiem personelu a Wykonawcą.

Zamawiający nie przewiduje milczącej zgody. Każda zgoda wymaga złożenia oświadczenia przez Zamawiającego.

Pytanie nr 10

§ 3 Współdziałanie Stron w ramach realizacji Umowy, ust. 9: Prosimy o udostępnienie „dotychczasowych założeń funkcjonalnych Systemu” lub informację, gdzie są one opisane. Dodatkowo, prosimy o dopisanie na końcu ustępu sformułowania „poczynionymi na piśmie”.

Odpowiedź

Założenia funkcjonalne Systemu określa załącznik nr 1 do umowy. Ust. 9 pozostaje bez zmian. Wytyczne mogą być przekazywane przez system HP Service Manager.

Pytanie nr 11

§ 4 Sposób obioru realizacji przedmiotu Umowy: Prosimy o modyfikację niniejszego paragrafu poprzez dodanie w nim ustępu nr 7 o treści: W szczególnych przypadkach, wynikających z braku współdziałania przez Zamawiającego lub korzystania przez Zamawiającego z przedmiotu umowy (gdy Zamawiający, bez uzasadnienia, opóźnia się z odbiorem zgłoszonych Usług /Raportów o ponad 5 dni lub Zamawiający przystępuje do komercyjnego korzystania z nieodebranych Usług, Wykonawca będzie uprawniony do jednostronnych odbiorów i jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru/Raportu danej Usługi. Takie jednostronne protokoły/raporty będą uprawniały Wykonawcę do otrzymania zapłaty.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. Dodanie powyższego postanowienia oznaczałoby, iż Wykonawca samodzielnie odbera swoją pracę.

Pytanie nr 12

§ 5 Zasady bezpieczeństwa przy realizacji Umowy, odpowiedzialność Wykonawcy, ust. 1: Prosimy o informację, jakie są parametry „normalnej pracy systemu”.

Odpowiedź

Normalna praca Systemu oznacza działanie Systemu zgodnie z Załącznikiem nr 1, jego funkcjonalnościami oraz dokumentacją Systemu, jak też wymaganiami określonymi w § 2 Umowy.

Pytanie nr 13

§ 5 Zasady bezpieczeństwa przy realizacji Umowy, odpowiedzialność Wykonawcy, ust. 9 pkt 3): Prosimy o udostępnienie dokumentu, do którego odwołuje się Zamawiający, tj. Polityki Bezpieczeństwa.

Odpowiedź

Zamawiający przekazuje obowiązki Wykonawcy wynikające z Polityki Bezpieczeństwa przed rozpoczęciem przez niego świadczenia usług. Należyte wykonanie umowy, zgodnie z dobrymi praktykami oraz procedurami określonymi w załącznikach do umowy, będzie zgodne z Polityką Bezpieczeństwa.

Pytanie nr 14

§ 6 Gwarancja i rękojmia, ust. 3: Prosimy o wprowadzenie limitu kosztów, do którego wysokości Zamawiający będzie mógł zlecić wykonanie obowiązków Wykonawcy wynikających z rękojmi lub gwarancji osobie trzeciej.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. Nie jest możliwy do określenia zakres takich prac, w szczególności, iż ich zlecenie będzie powiązane z nienależytym wykonaniem umowy przez Wykonawcę.

Pytanie nr 15

§8 Kary umowne i odszkodowania: Prosimy o dokonanie modyfikacji poprzez obniżenie i ujednoczenie wskazanej odpowiedzialności z tytułu kar umownych do poziomu 50% wynagrodzenia netto określonego w § 7 ust. 5. Obecne brzmienie niniejszego paragrafu, czyli brak limitu kar umownych jest sprzeczny z praktyką rynkową na rynku IT, i powoduje, że kary umowne mogą przewyższać wartość wynagrodzenia należnego Wykonawcy. Dodatkowo, Zamawiający ma prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego na podstawie ust. 17 bez wskazania limitu odpowiedzialności Wykonawcy, co powoduje iż są one nadmierne i zbyt wygórowane.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. Kary umowne są związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przez Wykonawcę z różnych przyczyn. Ponadto niektóre kary (np. ust. 4, ust. 10) mają charakter prewencyjny z uwagi na ewentualne skutki dla Zamawiającego związane z nienależytym wykonaniem umowy.

Pytanie nr 16

§8 Kary umowne i odszkodowania: W celu umożliwienia Wykonawcy skalkulowania ryzyk związanych z realizacją Umowy, prosimy o wprowadzenie w § 9 zmiany polegającej na dodaniu zapisu o ograniczeniu odpowiedzialności odszkodowawczej Wykonawcy niezależnie od podstawy prawnej dochodzenia (w tym z tytułu wszelkich kar i roszczeń) do 100% wartości wynagrodzenia netto wskazanego w § 7 ust. 5, oraz iż Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści. Wykonawca wskazuje, iż w opublikowanym na stronie UZP dokumencie zatytułowanym "Analiza

dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 Osi POIG." wskazuje się na słuszność takich postanowień w umowach IT i rekomenduje ich stosowanie.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. System umożliwia działanie rejestru publicznego i stanowi element infrastruktury krytycznej, w związku z czym nie znajduje uzasadnienia ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy.

Pytanie nr 17

§ 9 Wypowiedzenie Umowy, odstąpienie od umowy: Prosimy o potwierdzenie, iż w każdym przypadku wypowiedzenia określonego w niniejszym paragrafie Wykonawca zatrzymuje wynagrodzenie za wykonane usługi.

Odpowiedź

Do dnia odstąpienia lub wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym bądź do dnia upływu okresu wypowiedzenia Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za należyte wykonanie umowy.

Pytanie nr 18

§ 10 Prawa autorskie, ust. 10: Prosimy o informację, czy w przypadku wystąpienia z roszczeniami wobec Zamawiającego z tytułu naruszenia jej praw, Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelką dokumentację dotyczącą tych roszczeń, w taki sposób, aby Wykonawca był w stanie wstąpić do postępowania sądowego wszczętego przeciwko Zamawiającemu.

Odpowiedź

Zamawiający udostępni Wykonawcy dokumentację niezbędną w postępowaniu sądowym w taki sposób, aby Wykonawca był w stanie wstąpić do postępowania sądowego wszczętego przeciwko Zamawiającemu.

Pytanie nr 19

§ 12 Klauzula poufności i bezpieczeństwo informacji, ust. 3: Prosimy o udostępnienie wytycznych, o których mowa w niniejszym ustępie.

Odpowiedź

Wytyczne wskazane w ust. 3 zostały zawarte w całym § 12 umowy.

Pytanie nr 20

§ 12 Klauzula poufności i bezpieczeństwo informacji, ust. 6: Prosimy o modyfikację niniejszego ustępu poprzez zamianę słowa „najwyższej” na przyjętą w Kodeksie cywilnym „należyta staranność”.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. System umożliwia działanie rejestru publicznego i stanowi element infrastruktury krytycznej, w związku z czym od Wykonawcy – w zakresie poufności i bezpieczeństwa informacji – konieczne jest wymaganie zachowanie staranności Wykonawcy na poziomie „najwyższym”.

Pytanie nr 21

§ 12 Klauzula poufności i bezpieczeństwo informacji, ust. 15: Prosimy o modyfikację niniejszego ustępu poprzez dodanie do niego kolejnego zdania o treści: „Powyższe nie dotyczy współpracowników Wykonawcy, przy pomocy których realizuje on umowę, podwykonawców oraz podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej co Wykonawca”.

Odpowiedź

Zamawiający zmodyfikował SIWZ w § 12 w ust. 15 – patrz zmiana SIWZ nr 2 poz. 16.

Pytanie nr 22

§ 12 Klauzula poufności i bezpieczeństwa informacji, ust. 18: Prosimy o usunięcie z niniejszego ustępu sformułowania „w szczególności” tak, aby obowiązki Wykonawcy związane z zapewnieniem bezpieczeństwa informacji były jasno określone.

Odpowiedź

Wykonawca zobowiązany jest do zachowania najwyższej staranności związanej z obowiązkiem zachowania poufności oraz bezpieczeństwa informacji, w związku z czym winien jest podjąć wszelkie działania mające na celu zapewnić bezpieczeństwo informacji. Wyliczenie w ust. 18 stanowi jedynie przykład.

Pytanie nr 23

§ 2 ust. 9 Czy w ramach oprogramowania opisanego w tym paragrafie Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć licencje systemów operacyjnych Microsoft Windows Server, czy jest to w gestii Zamawiającego? Podobne pytanie dotyczy licencji serwerów aplikacyjnych i szyny JBoss Application Server i Fuse oraz bibliotek oprogramowania komercyjnego aktualnie użytkowanego w ramach EUKW np. „Szafir”.

Odpowiedź

Zamawiający odpowiada za dostarczenie elementów oprogramowania, o których mowa w pytaniu 23 – wyjątek stanowi środowisko developerskie przeznaczone do wytworzenia i kompilowania przez Zamawiającego kodów źródłowych, które zobowiązany jest dostarczyć Wykonawca.

Wzór Umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych:

Pytanie nr 24

§ 2, ust. 1: Prosimy o modyfikację niniejszego ustępu poprzez zamianę sformułowania „najwyższą” na „należyłą staranność”.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. System umożliwia działanie rejestru publicznego i stanowi element infrastruktury krytycznej, w związku z czym od Wykonawcy – w zakresie danych osobowych, w tym danych wrażliwych – konieczne jest wymaganie zachowanie staranności Wykonawcy na poziomie „najwyższym”.

Pytanie nr 25

§ 2 ust. 2: Prosimy o dokładne wymienienie zbiorów danych osobowych, które zostaną powierzone Wykonawcy do przetwarzania.

Odpowiedź

Zbiór danych osobowych Elektroniczna Księga Wieczysta.

Pytanie nr 26

§ 3 ust. 5: Prosimy o informację, czy treść tego dokumentu będzie tożsama z udostępnionym już przez Zamawiającego niniejszym wzorem Umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych. Jeśli nie, prosimy o udostępnienie dokumentu, o którym mowa w niniejszym ustępie.

Odpowiedź

Treść tych dokumentów nie będzie tożsama. W powyższym ustępie mowa o upoważnieniu, którego treść będzie zgodna z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Pytanie nr 27

§ 3 ust. 6: Prosimy o informację, czy Zamawiający dopuszcza powierzenie przetwarzania danych osobowych także podwykonawcom Wykonawcy (Zleceniobiorcy).

Odpowiedź

Tak. Każdorazowo Wykonawca zobowiązany będzie zawrzeć z podwykonawcą umowę powierzenia danych osobowych z zakresem obowiązków co najmniej takim samym, jak we wzorze umowy.

Pytanie nr 28

§ 7 ust. 7 pkt 3): Prosimy o udostępnienie dokumentu pt. Polityka Bezpieczeństwa, o którym mowa w niniejszym punkcie.

Odpowiedź

Odpowiedź jak w pytaniu nr 13.

Opis Przedmiotu Zamówienia**Pytanie nr 29**

str. 22 Wykonawca zobowiązany jest do wsparcia zespołu sieciowego w rozwiązaniu problemów natury sieciowej mającej wpływ na poprawne i wydajne funkcjonowanie systemu EKW oraz do wsparcia w wykonywaniu zmian oraz nowych konfiguracji zgodnie z przyjętymi dobrymi praktykami. Jak często i w jakim wymiarze czasowym występowała w ciągu ostatniego roku (ostatnich x? lat) konieczność wspierania zespołu sieciowego w rozwiązaniu problemów natury sieciowej oraz w wykonywaniu zmian oraz nowych konfiguracji?

Odpowiedź

Każdego dnia, 5 Dni roboczych w tygodniu.

Pytanie nr 30

str. 25: *Zamawiający posiada umowę serwisową w zakresie konfiguracji oraz obsługi sytuacji awaryjnych dotyczących silnika bazy danych oraz systemu z/OS. str. 27 pod wykazem wykorzystywanego oprogramowania: Za dostarczenie licencji do powyższego oprogramowania jak i zakup uaktualnień oprogramowania odpowiada Zamawiający.*) Czy Zamawiający posiada umowy serwisowe/wsparcie producentów oprogramowania dla pozostałego wykorzystywanego oprogramowania poza silnikiem bazy danych DB2 oraz systemem z/OS?

Odpowiedź

Tak

Pytanie nr 31

str. 31 - Błędy (3) i problemy (5) dla silnika wpisów są podane tylko dla okresu luty – lipiec 2016. Czy od lipca 2016 do lutego 2017 było ich więcej? Jeżeli tak to pytanie brzmi: Jaka liczba błędów i problemów dotyczących silnika wpisów była zgłoszona w okresie od lipca 2016 do lutego 2017?

Odpowiedź

W okresie od lipca 2016 do 20.03.2017 wgrano 6 wersji Systemu, w tym w okresie od 1.01.2017 do 20.03.2017 wgrano 4 wersje Systemu.

Pytanie nr 32

str. 35 - Dla Aplikacji Branżowej nie są podane liczby błędów i problemów (chyba, że MS zapomniał wpisać zera). Jeżeli liczba błędów i problemów jest duża, to pytanie brzmi: Jaka liczba błędów i problemów jest zgłaszana rocznie dla Aplikacji Branżowej?

Odpowiedź

Pełna funkcjonalność aplikacji branżowej dostępna jest od lipca 2016. Dane za okres od 1.01.2017 do 20.03.2017 podano w odpowiedzi na pytania 49 i 50.

Pytanie nr 33

Wg umowy dostępność systemu jest wymagana na poziomie 99% w trybie 24/7/365(6) z wyłączeniem okien serwisowych dla całego systemu. System składa się z wielu podsystemów i w OPZ dla niektórych podsystemów czas dostępności jest określony w określonych godzinach z uwagą, że preferowany czas dostępności to 24/7 (np. silnik wpisów, DB2, SOWKW). Czy fakt, że nie działa jedna z aplikacji centralnych np. system teletransmisji (reszta aplikacji centralnych działa), oznacza obniżenie dostępności całego systemu. Czy niedziałanie teletransmisji jest traktowane jako awaria systemu obniżająca dostępność.

Odpowiedź

Fakt, że nie działa jedna z aplikacji centralnych np. system teletransmisji (reszta aplikacji centralnych działa), oznacza obniżenie dostępności całego systemu. Niedziałanie teletransmisji jest traktowane jako awaria systemu obniżająca dostępność.

Pytanie nr 34

Zamawiający w punkcie 7.2.1. SIWZ precyzuje warunki udziału wykonawców względem zdolności technicznej i zawodowej. Czy w związku z tym, Wykonawca może posłużyć się jedną usługą (referencją) jeśli spełnia ona zarówno wymogi opisane literą a) (w zakresie zaprojektowania i zbudowania lub zmodyfikowania...) oraz literą b) (w zakresie co najmniej 12 miesięcznego serwisu i wsparcia technicznego ...) ? Prosimy o wyjaśnienie.

Odpowiedź

Zamawiający dopuszcza taką możliwość.

Pytanie nr 35

Odnosnie § 2 ust. 15 wzoru umowy. Zamawiający formułuje dość niezrozumiałe postanowienie nakazujące uwzględnianie wyników analiz tj. „Podczas obowiązywania Umowy Wykonawca, w związku ze zmieniającymi się potrzebami biznesowymi Zamawiającego, będzie realizował przedmiot Umowy uwzględniając wyniki analiz wykonanych przez Zamawiającego lub przez osoby trzecie działające na rzecz Zamawiającego”. W związku z powyższym zwracamy się do Zamawiającego o wyjaśnienie, co rozumie przez pojęcie „wyniki analizy” sporządzone przez osoby trzecie tj. o jakie analizy i ewentualne ich wyniki chodzi wraz z informacją jakie podmioty będą je wykonywać. Obowiązek uwzględniania wspomnianych analiz może wiązać się chociażby z dodatkowymi nakładami pracy, a wzór umowy przewiduje dość wąskie możliwości zmian w zakresie wynagrodzenia.

Odpowiedź

Zamawiający, jako właściciel Systemu, może dokonywać w nim zmian wg własnego uznania, w tym przypadku zmiany przepisów prawnych. Wykonanie zmian może wymagać przeprowadzenia odpowiednich analiz, które Zamawiający może zlecać wybranym przez siebie osobom trzecim. Wynikiem analizy będą w takim wypadku wnioski zleconych analiz.

Pytanie nr 36

Odnosnie § 2 ust. 19 wzoru umowy. Zamawiający przewiduje prawo do zmiany procedur określonych w załącznikach bez możliwości zmiany wynagrodzenia. Zamawiający nie określił jednak co należy rozumieć przez samą procedurę oraz jej zmianę. Nie został także wskazany załącznik do Umowy, który znajdzie zastosowanie w powyższym przypadku. W konsekwencji Wykonawca nie jest w stanie określić, jak daleko „zmiana procedur” wpłynie na jego zobowiązanie względem Wykonawcy. Jest to o tyle istotne, że we wzorze Umowy wprost wyłączono zmianę wynagrodzenia w związku ze „zmianą

procedury". W związku z powyższym zwracamy się do Zamawiającego o usunięcie ww. zapisu lub o dookreślenie pojęcia procedury, jej zmiany oraz wskazanie załączników, których to dotyczy.

Odpowiedź

Patrz odpowiedź na pytanie nr 6.

Pytanie nr 37

Odnosnie § 6 ust. 3. „Zamawiający, bez konieczności uzyskania odrębnego orzeczenia sądu, ma prawo zlecić na koszt i odpowiedzialność Wykonawcy, wykonanie osobie trzeciej w całości lub części obowiązków Wykonawcy wynikających z rękojmi lub gwarancji...”. W związku z powyższym sformułowaniem zwracamy się do Zamawiającego o wyjaśnienie, co rozumie przez wykonanie obowiązków wynikających z rękojmi lub gwarancji przez osoby trzecie na odpowiedzialność Wykonawcy. Należy bowiem zaznaczyć, że pojęcie odpowiedzialności jest na gruncie prawa cywilnego bardzo szerokie, obejmujące także działania oraz zaniechania podmiotów. Powstaje zatem wątpliwość, czy Wykonawca powinien ponosić odpowiedzialność za zaniechania, lub niewłaściwe działania podmiotu, na wybór którego nie miała wpływu. Powyższe wykracza także poza normę art. 480 kc, który przewiduje możliwość wykonania zastępczego, ale wyłącznie na koszt dłużnika, nie zaś na jego odpowiedzialność. Z tego też powodu prosimy o zmianę zapisu i zniesienie odpowiedzialności za działania podmiotu trzeciego.

Odpowiedź

Zamawiający zmodyfikował SIWZ w § 6 w ust. 3 – patrz zmiana SIWZ nr 2 poz. 17.

Pytanie nr 38

Odnosnie § 8 ust. 3 pkt 3. Wzór Umowy przewiduje naliczanie kar umownych (0,5 % miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia, liczonego w oknach określonych załącznikach). Załącznik 12 nie określa jednak konkretnych terminów wykonania usług tam wskazanych. W związku z tym zwracamy się do Zamawiającego o doprecyzowanie w jakich terminach „oknach” powinny być wykonywane usługi określone w załączniku 12.

Odpowiedź

Z załącznika nr 12 wynika, iż (pkt 1 ppkt 1) aktualizacja Dokumentacji powinna być wykonana w związku z realizacją wsparcia, eksploatacji, świadczenia serwisu i wsparcia technicznego dla Systemu i realizowana jest w „oknach” określonych w załącznikach dotyczących usług utrzymania Systemu, tj. w załącznikach 4, 5, 6, 7.

Pytanie nr 39

Odnosnie § 8 ust. 8 pkt 1. Wzór Umowy, Wykonawca przewiduje obowiązek zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł za każde uchybienie w zakresie przekazania Zamawiającemu Zgłoszenia przez Wykonawcę więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia. Przesłanka powyższa jest niejasna gdyż Zgłoszenia przekazywane są pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym więcej niż jeden raz np. w celu weryfikacji rozwiązania. Ponadto zapis jest niejasny w świetle uregulowań zawartych w załącznikach do Umowy w tym załącznika nr 6 ust. 5 pkt. 17, który przewiduje jednokrotne przekazanie Zgłoszenia z uwagami do Wykonawcy (od Zamawiającego) podczas gdy wspomniana kara dotyczy Zgłoszeń przekazywanych przez Wykonawcę. W związku z powyższym prosimy Zamawiającego o doprecyzowanie jakich konkretnie sytuacji, ze wskazaniem konkretnych zapisów załączników dotyczy wskazane postanowienie umowne w zakresie kar umownych.

Odpowiedź

Zapis odnosi się do kary umownej naliczanej w przypadku, gdy Wykonawca co najmniej drugi raz zwróci Zgłoszenie do Zamawiającego w celu uzupełnienia informacji. Obowiązkiem Wykonawcy jest podjęcie działań, w wyniku których Wykonawca tylko i wyłącznie jeden raz zwróci Zgłoszenie do Zamawiającego.

Pytanie nr 40

Odnosnie § 8 ust. 8 pkt 3 lit. D. Wzór umowy odsyła do załącznika nr 12 do Umowy punkt 3 ppkt 3. Należy jednak wskazać, że w omawiany załączniku nie ma wspomnianego podpunktu. W związku z powyższym zwracamy się do Zamawiającego o określenie prawidłowego odesłania do załącznika.

Odpowiedź

Zamawiający zmodyfikował SIWZ w § 8 w ust. 8 pkt 3 lit d Wzoru umowy – patrz zmiana SIWZ nr 2 poz. 18.

Pytanie nr 41

Odnosnie § 8 ust. 10. Wzór Umowy, Zamawiający określa kary na bardzo wysokim poziomie w przypadku naruszenia bezpieczeństwa informacji i ujawnienia „jakiegokolwiek informacji”. Po pierwsze chcielibyśmy zwrócić się o doprecyzowanie terminu „informacja”. Po drugie należy zaznaczyć, że same informacje mogą mieć różną wagę, a w konsekwencji różne mogą być skutki ich ujawnienia, z tego też powodu zwracamy się do Zamawiającego z pytaniem ujawnienie jakich informacji będzie w konsekwencji prowadziło do nałożenia kar umownych zgodnie z tym postanowieniem.

Odpowiedź

Informacja to wszelkie dane, dokumenty, dane z bazy danych przekazane lub udostępnione Wykonawcy przez Zamawiającego albo wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji umowy. W przypadku różnej wagi danej informacji kara umowna może być miarkowana.

Pytanie nr 42

Odnosnie § 12 ust. 7. Wzór umowy przewiduje możliwość rozwiązania umowy ze względu na naruszenie bezpieczeństwa informacji, w tym za ujawnienie jakiegokolwiek informacji. W związku z powyższym powstają wątpliwości analogiczne do tych zawartych w pytaniu numer 7.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian. Wypowiedzenie umowy będzie mogło nastąpić tylko w przypadku naruszeń co najmniej większej wagi.

Pytanie nr 43

Odnosnie § 13 ust. 2. Wzór Umowy, Zamawiający przewiduje brak możliwości zwiększenia wynagrodzenia, w sytuacji przewidzianej w ust. 2 pkt 1 - 4 umowy. Prosimy o informację czy Zamawiający chciał odwołać się do ust. 1 pkt 1 - 4, gdyż w samym ust. 2 nie ma określonych sytuacji, które mogłyby uzasadnić zmianę wynagrodzenia. Zaznaczamy, że zgodnie z wymogiem art. 144 ust. 1 pkt. 1 ustawy pzp konieczne jest precyzyjne określenie, w jakich okolicznościach i na jakich zasadach możliwe będzie podwyższenie wynagrodzenia. W związku z powyższym zwracamy się z prośbą o doprecyzowanie, w jakich sytuacjach może dojść do zwiększenia wynagrodzenia wykonawcy mając na uwadze, że zbyt rygorystyczne ograniczenia w tym zakresie będą wliczone w ryzyko wykonawcy i przełożą się niekorzystnie na ceny ofert.

Odpowiedź

Zamawiający zmodyfikował SIWZ w § 13 w ust. 2 – patrz zmiana SIWZ nr 2 poz. 19.

Pytanie nr 44

SIWZ Tom II Wzór Umowy, par. 8 ust 8. „Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł, za każde stwierdzone przez Zamawiającego uchybienie w zakresie:

- 1) przekazania Zamawiającemu Zgłoszenia przez Wykonawcę więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji potrzebnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia;
- 2) przekazania lub zwracania Wykonawcy Zgłoszenia, więcej niż jeden raz, z powodu nierozwiązania przez Wykonawcę Zgłoszenia lub przedstawienia nieskutecznego Docelowego rozwiązania Zgłoszenia;
- 3) przekazania Zgłoszenia z opisem sposobu realizacji usługi Zamawiającemu w terminie, o którym mowa w:
 - a) Załączniku 6 do Umowy punkt 5 ppkt 2),
 - b) Załączniku 8 do Umowy punkt 5 ppkt 2),
 - c) Załączniku 9 do Umowy punkt 5 ppkt 2),
 - d) Załączniku 12 do Umowy punkt 3 ppkt 3),za każdy rozpoczęty 9-godzinny, zegarowy okres opóźnienia liczony w oknach 7:30-16:30 dla każdego ze wskazanych powyżej terminów odrębnie”.

Pytania:

- 1) Czy ponowne przekazanie Zamawiającemu Zgłoszenia przez Wykonawcę więcej niż jeden raz, w celu uzupełnienia informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji Zgłoszenia, po uprzednim udzieleniu przez Zamawiającego niewyczerpującej odpowiedzi (tzn. odpowiedzi, która nie pozwala na ustalenie przyczyny zgłoszenia), będzie traktowane jako uchybienie?
- 2) Czy Zamawiający odstąpi o naliczenia kary za uchybienie w sytuacji, gdy Wykonawca wykaże niezasadność odrzucenia rozwiązania przez Zamawiającego? Jaki będzie maksymalny czas na dokonanie weryfikacji rozwiązania przez Zamawiającego?

Odpowiedź

- 1) - Będzie traktowane jako uchybienie.
- 2) -Tak, maksymalny czas weryfikacji rozwiązania przez Zamawiającego będzie wynosił do 5 dni roboczych.

Pytanie nr 45

Tom III SIWZ "Opis przedmiotu Zamówienia" Załączniki opisujące szczegółowe zasady realizacji i odbioru usług (załączniki nr 4, 5, 6, 7, 8).

Zamawiający wskazuje, że czas „przebywania” zgłoszenia po stronie Zamawiającego zalicza się do czasu realizacji zgłoszenia.

Czas realizacji zgłoszenia powinien być zatrzymywany (zamrażanie zgłoszenia) każdorazowo w okresie „przebywania” zgłoszenia po stronie Zamawiającego. Ewentualnie czas realizacji zgłoszenia powinien być wydłużony o czas „przebywania” zgłoszenia po stronie Zamawiającego. Powyższa zasada jest zgodna z wszelkimi standardami dot. eksploatacji usług oraz procedurami serwisowymi.

W związku z tym prosimy o wprowadzenie proponowanych zmian w treści załączników.

Odpowiedź

Czas „przebywania” zgłoszenia po stronie Zamawiającego nie zalicza się do czasu realizacji zgłoszenia – patrz np. Załącznik nr 5 pkt 5 ppkt 15 i 16.

Pytanie nr 46

SIWZ Tom I pkt. 18.3, SIWZ Tom II Wzór umowy § 2 ust. 5 oraz Załącznik nr 5 do Umowy

Prosimy o wyjaśnienie rozbieżności czasu realizacji zgłoszeń: we wzorze Umowy widnieje zapis, iż „Usługi określone w § 2 ust. 1 pkt 1) lit. b) [...] dla Błędów zwykłych i drobnych” liczone są „w trybie 9 godzin dziennie (7.30-16.30), 5 Dni roboczych w tygodniu”,

podczas gdy w pkt. 18.3 SIWZ oraz w załączniku nr 5 do wzoru Umowy czas ten „liczony jest w oknie 24x7” dla wszystkich błędów.

Odpowiedź

Zmianie ulega tabela pkt 18.3 IDW – patrz zmiana SIWZ poz. 23 oraz w Załączniku nr 5 pkt 6.13 – patrz zmiana SIWZ nr 2 poz.24.

Pytanie nr 47

Czy Zamawiający umożliwi Wykonawcy świadczenie usług będących przedmiotem umowy spoza budynku Ministerstwa Sprawiedliwości w Warszawie, ul. Czerniakowska 100 (obecna siedziba Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych), za pośrednictwem zdalnego dostępu?

Odpowiedź

Zamawiający umożliwi zdalny dostęp do środowiska rozwojowego.

Pytanie nr 48

Wg § 2 ust. 3 pkt 9) Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do „przedkładania w terminie 7 dni Zamawiającemu, na jego pisemne żądanie, zgłoszone w każdym czasie obowiązywania Umowy, wszelkich dokumentów, materiałów i informacji w zakresie niezbędnym do realizacji procesu zarządzania usługami IT, związanych z realizacją Umowy”.

Prosimy o sprecyzowanie co Zamawiający rozumie pod określeniem „zakres niezbędny do realizacji procesu zarządzania usługami IT”.

Odpowiedź

Patrz odpowiedź na pytanie nr 8.

Pytanie nr 49

Prosimy o przedstawienie precyzyjnej liczby zgłoszeń dot. Systemu Teleinformatycznego Elektroniczne Księgi Wieczyste (EKW) obsługiwanych zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 5 oraz poszczególnych jego podsystemów, z podziałem na kategorie (awaria, błąd krytyczny/zwykły/drobny) i z podziałem na poszczególne miesiące obowiązywania dotychczasowej umowy.

Odpowiedź

Obecna umowa na utrzymanie systemu EKW nie jest realizowana na podstawie zapisów umieszczonych w Załączniku nr 5. Zamawiający nie posiada takich danych. Jednocześnie Zamawiający informuje, że liczba zgłoszeń dla poszczególnych podsystemów w okresie od 1.01.2017 do 20.03.2017 kształtowała się następująco:

EKW	1101
NKW WPISY	665
NKW ODPISY	20
NKW PUD	1
NKW MIGRACJA	1
PDCBDKW	1238

Pytanie nr 50

Prosimy o podanie liczby zgłoszeń w ramach usługi wsparcia osobno dla Administratorów, Użytkowników wewnętrznych i dla Użytkowników zewnętrznych Systemu Teleinformatycznego Elektroniczne Księgi Wieczyste (EKW) obsługiwanych zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 4 oraz poszczególnych jego podsystemów, obsługiwanych przez dotychczasowego Wykonawcę (z podziałem na poszczególne miesiące).

Odpowiedź

Obecna umowa na utrzymanie systemu EKW nie jest realizowana na podstawie zapisów umieszczonych w Załączniku nr 4. Zamawiający nie posiada takich danych. Jednocześnie Zamawiający informuje, że liczba zgłoszeń dla poszczególnych podsystemów w okresie od 1.01.2017 do 20.03.2017 kształtowała się następująco:

USŁUGA	INCYDENTY		
	SUMA (WSZYSTKIE KATEGORIE)	UŻYTK. WEW. (WTYM ADMIN.)	UŻYTK. ZEW.
EKW	155	5	150
NKW WPISY	648	648	
NKW ODPISY	19	19	
NKW PUD	1	1	
NKW MIGRACJA	1	1	
PDCBDKW	124		124
SUMA Z USŁUG	948	674	274

Pytanie nr 51

Prosimy o podanie liczby zgłoszeń do Systemu Teleinformatycznego Elektroniczne Księgi Wieczyste (EKW) obsługiwanych zgodnie z procedurą opisana w Załączniku nr 6 oraz poszczególnych jego podsystemów, obsługiwanych przez dotychczasowego Wykonawcę (z podziałem na poszczególne miesiące).

Odpowiedź

Obecna umowa na utrzymanie systemu EKW nie jest realizowana na podstawie zapisów umieszczonych w Załączniku nr 6. Zamawiający nie posiada takich danych. Od 1.01.2017 do 20.03.2017 zarejestrowano 15 zgłoszeń podobnego rodzaju.

Pytanie nr 52

Prosimy o podanie liczby zgłoszeń do Systemu Teleinformatycznego Elektroniczne Księgi Wieczyste (EKW) obsługiwanych zgodnie z procedurą opisana w Załączniku nr 7 oraz poszczególnych jego podsystemów, obsługiwanych przez dotychczasowego Wykonawcę (z podziałem na poszczególne miesiące).

Odpowiedź

Obecna umowa na utrzymanie systemu EKW nie jest realizowana na podstawie zapisów umieszczonych w Załączniku nr 7. Zamawiający nie posiada takich danych.

Pytanie nr 53

Prosimy o podanie liczby zgłoszeń do Systemu Teleinformatycznego Elektroniczne Księgi Wieczyste (EKW) obsługiwanych zgodnie z procedurą opisana w Załączniku nr 12 oraz poszczególnych jego podsystemów, obsługiwanych przez dotychczasowego Wykonawcę (z podziałem na poszczególne miesiące).

Odpowiedź

Obecna umowa na utrzymanie systemu EKW nie jest realizowana na podstawie zapisów umieszczonych w Załączniku nr 12. Aktualizacje dokumentacji wynikają z modyfikacji aplikacji lub rozwiązywania błędów Systemu. W związku z powyższym Zamawiający nie jest w stanie określić liczby takich zgłoszeń.

Pytanie nr 54

Prosimy o podanie liczby zgłoszeń do Systemu Teleinformatycznego Elektroniczne Księgi Wieczyste (EKW) obsługiwanych zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 14 oraz poszczególnych jego podsystemów, obsługiwanych przez dotychczasowego Wykonawcę (z podziałem na poszczególne miesiące).

Odpowiedź

Nie więcej niż 5 w tygodniu.

Pytanie nr 55

Prosimy o podanie liczby problemów zgłoszonych przez użytkowników oraz liczby błędów dla podsystemu centralnego - Aplikacja ogólnodostępna, gdyż OPZ nie zawiera tej informacji.

Odpowiedź

W okresie od 1.01.2017 do 20.03.2017 użytkownicy zgłosili 1101 problemów.

Podsystem Aplikacja ogólnodostępna nie zawiera błędów, jednakże są w nim problemy wydajnościowe. W okresie od 1.01.2017 do 20.03.2017 zainstalowano 4 nowe wersje podsystemu centralnego - Aplikacja ogólnodostępna.

Pytanie nr 56

Czy Zamawiający skonfiguruje w systemie HP Service Manager Usługę rozliczania służącą do rozliczenia realizacji usług? W jakim terminie Wykonawca zostanie poinformowany o włączeniu usługi? Prosimy o wyspecyfikowanie listy funkcji, które będą realizowane w ramach niniejszej usługi.

Odpowiedź

Tak, Zamawiający skonfiguruje w systemie HP Service Manager Usługę rozliczania służącą do rozliczenia realizacji usług. Wykonawca zostanie poinformowany o włączeniu usługi w terminie 7 dni od jej włączenia. Zamawiający planuje wykorzystać następujące funkcje: Service Desk, Zarządzanie wiedzą, Zarządzanie incydentami, Zarządzanie wnioskami, Zarządzanie konfiguracją, Zarządzanie zmianą, Zarządzanie problemami, Zarządzanie zadaniami.

Pytanie nr 57

Prosimy przedstawić maksymalną i średnią liczbę jednocześnie pracujących Użytkowników wewnętrznych, Użytkowników zewnętrznych oraz Administratorów Systemu teleinformatycznego Elektronicznych Ksiąg Wieczystych (EKW) i poszczególnych jego podsystemów.

Odpowiedź

W związku z brakiem określenia w pytaniu za jaki okres powinny być przedstawione dane, Zamawiający podaje następujące dane:

Liczba użytkowników wewnętrznych: 8 200 (w tym Administratorzy lokalni: 400)

Liczba użytkowników zewnętrznych: 10 000, plus użytkownicy Aplikacji ogólnodostępnej: 220 000 dziennie.

Liczba Administratorów Systemu: 10.

Pytanie nr 58

Prosimy o podanie liczby osób uprawnionych do rejestrowania zgłoszeń w Systemie HP Service Manager.

Odpowiedź

Uprawnionymi do rejestrowania zgłoszeń w Systemie HP Service Manager są wszyscy użytkownicy Systemu za wyjątkiem użytkowników zewnętrznych.

Pytanie nr 59

Czy Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (spoza siedziby Zamawiającego) do HP Service Manager?

Odpowiedź

Tak

Pytanie nr 60

Czy Wykonawca będzie miał zapewniony dostęp do modułu raportującego w HP Service Manager umożliwiającego wygenerowanie wszelkich raportów zgłoszeń?

Odpowiedź

Nie

Pytanie nr 61

Zgodnie z treścią pkt 3. 2) załącznika nr 4 do Umowy: „W przypadku potrzeby udzielenia wsparcia Użytkownikom zewnętrznym Wykonawca udziela go telefonicznie, pocztą elektroniczną lub poprzez system HP Service Manager, zgodnie z procedurą realizacji Zgłoszeń określoną przez Zamawiającego.”. Prosimy o sprecyzowanie, jaką dokładnie procedurę realizacji Zgłoszeń Zamawiający ma na myśli.

Odpowiedź

Zamawiający załącza Procedurę obsługi zgłoszeń w HPSM. Procedura ta może być aktualizowana.

Pytanie nr 62

Wnoskujemy o wycofanie poniżej cytowanego zapisu §2 ust.16 Umowy, gdyż Wykonawca musiałby ponieść dodatkowe koszty celem ustaleniem przyczyn wystąpienia błędów w oprogramowaniu, za które nie odpowiada. Koszty te są niemożliwe do oszacowania na etapie przygotowania oferty.

„Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonywania, w tym także przez podmioty trzecie, analiz, testów, konfiguracji Oprogramowania, jak również modyfikacji lub konfiguracji Oprogramowania dedykowanego (po nabyciu autorskich praw majątkowych i praw zależnych), nie tracąc jednocześnie uprawnień wynikających z niniejszej Umowy. [...] Wykonawca nie odpowiada za Błędy spowodowane nieautoryzowanymi przez Wykonawcę, modyfikacjami lub konfiguracją wykonanymi przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu, zobowiązany jednak jest do ustalenia przyczyn wystąpienia Błędów i przedstawienia Diagnozy Zamawiającemu.”

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian.

Pytanie nr 63

Czy Zamawiający dopuszcza skróceniu czasu realizacji usługi określonej w § 2 ust. 1 pkt 1) lit. a) dla Użytkowników wewnętrznych z 9 na 8 godzin zegarowych (okno 8:00–16:00)?

Odpowiedź

Zamawiający nie dopuszcza skrócenia czasu realizacji ww. usług.

Pytanie nr 64

W związku z zapisami §2 ust. 1 pkt. 1b) Umowy oraz Załącznika nr 5 do Umowy, dot. usuwania skutków Błędów Systemu oraz rozpoznawania skutków awarii sprzętu dla Systemu, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni aktualny backup baz danych oraz środowisk dla Systemu, oraz że Wykonawca nie będzie odpowiedzialny za naprawy baz danych i środowisk w przypadku niezapewnienia aktualnego ich backupu, a także na skutek awarii sprzętu niezawinionych przez Wykonawcę.

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza powyższe. Jednocześnie zwraca uwagę na obowiązki wykonawcy wynikające z Załącznika 7 ust. 1 pkt 1 i 4. Zamawiający będzie wykonywał backup zgodnie z procedurą przygotowaną przez Wykonawcę zgodnie z Załącznikiem nr 7.

Zamawiający zmodyfikował Załącznik nr 7 do Wzoru umowy – patrz zmiana SIWZ nr 2 poz. 21.

Pytanie nr 65

Wg Załącznika nr 4, 5, 6, 7, 8:

„Czas realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę, liczony jest od momentu przekazania zaakceptowanego Zgłoszenia w systemie HP Service Manager do Wykonawcy do momentu przekazania (w formacie yyyy-mm-ddhh:mm) rozwiązanego Zgłoszenia do Zamawiającego w systemie, bez okresów, kiedy Zgłoszenie pozostawało po stronie Zamawiającego pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego.”

Co do zasady w trakcie realizacji zgłoszenia od przyjęcia go do realizacji przez Wykonawcę do czasu przekazania jego rozwiązania końcowego akceptowalnego dla Zamawiającego, w pewnych okresach (np. zgłaszanie przez Zamawiającego uwag do projektu, testy oraz zgłaszanie uwag do oprogramowania) zgłoszenie pozostaje po stronie Zamawiającego. Wykonawca nie ma wpływu na czas realizacji weryfikacji wykonywanych przez Zamawiającego. Zatem niemożliwe byłoby określenie ostatecznego terminu realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę. W związku z tym prosimy o usunięcie fragmentu zdania „pod warunkiem zamknięcia Zgłoszenia przez Zamawiającego”.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian.

Pytanie nr 66

Zgodnie z treścią Załącznika nr 4 i 5 do Umowy „Zamawiający dopuszcza jednokrotne przekazanie przez Wykonawcę danego Zgłoszenia do uzupełnienia Zamawiającemu”, ponadto treść § 8 ust. 8 Umowy definiuje kary dla Wykonawcy w tym zakresie. Wobec powyższego, prosimy o informację, czy, a jeśli tak to w jakich przypadkach zapisy o karach będą miały zastosowanie, gdy Zamawiający nie przekaże do Wykonawcy zgłoszenia uzupełnionego o informacje niezbędne do prawidłowej realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę? Z charakteru problemu może wynikać konieczność wielokrotnego, uzasadnionego występowania o dane. (analogicznie pytanie dot. pozostałych załączników do Umowy).

Odpowiedź

Odpowiedź jak na pytanie nr 39.

Pytanie nr 67

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Umowy (pkt. 1 ppkt 3)) dot. konieczności udzielania wsparcia przez Wykonawcę Użytkownikom Zewnętrznym, prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca będzie pełnił rolę tzw. pierwszej linii wsparcia. Czy też Zamawiający przewiduje zorganizowanie pierwszej linii wsparcia we własnym zakresie?

Odpowiedź

Wykonawca będzie pełnił pierwszą linię wsparcia.

Pytanie nr 68

Wg Załącznika nr 4 do Umowy, pkt. 2.3. Zgłaszanie potrzeby udzielenia wsparcia, w przypadku Użytkowników zewnętrznych będzie realizowane:

„1) Za pośrednictwem telefonu IP (podłączonego do systemu IVR Zamawiającego, który zapewnia i utrzymuje Wykonawca) lub adresu e-mail. Zgłoszenia muszą być następnie zarejestrowane w wykorzystywanym przez Zamawiającego systemie HP Service Manager, zgodnie z procedurą rejestracji Zgłoszeń za pośrednictwem telefonu lub adresu e-mail określoną przez Zamawiającego.

2) Zgłoszenia przesłane za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie - w sytuacji braku dostępności Systemu HP Service Manager - Wykonawca rejestruje w systemie HP Service Manager w pierwszym możliwym terminie, wpisując pierwotny termin Zgłoszenia, a rozliczenie będzie uwzględniać faktyczny czas Zgłoszenia innym kanałem komunikacji.

Wykonawca zapewni, że koszt połączenia telefonicznego wykonywanego przez Administratorów Systemu, Użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych nie będzie zwiększany przez żadne dodatkowe opłaty między innymi: specjalne numery telefonów dodatkowo płatne lub roaming.”

Zapisy pkt. 2.3 nie precyzują jasno podziału odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym, w szczególności odnośnie udostępnienia telefonu IP i podłączenia do systemu IVR Zamawiającego. W związku z tym prosimy o przedstawienie precyzyjnego podziału odpowiedzialności pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym przy organizacji wsparcia dla Użytkowników Zewnętrznych opisanego w pkt. 2.3.

Odpowiedź

Za dostarczenie i prawidłowe działanie telefonu IP odpowiada Wykonawca. Koszt standardowego telefonu IP umożliwiający podłączenie go do systemu IVR Zamawiającego kształtuje się poniżej 1 tys. złotych. W przypadkach awarii, kiedy IVR Zamawiającego nie będzie dostępny, Wykonawca zapewnia nr telefonu, który będzie przyjmował zgłoszenia użytkowników.

Pytanie nr 69

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Umowy, pkt. 2.3. Prosimy o informację, z jakiego systemu IVR będzie korzystał Zamawiający?

Odpowiedź

Cisco Contact Center Express (CUCCE 9.0.2).

Pytanie nr 70

Wg Załącznika nr 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12 do Umowy:

„1) Zamawiający i Wykonawca udostępniają:

a) numer telefonu,

b) adres poczty elektronicznej „e-mail”

Ponadto Załącznik nr 4 do Umowy pkt. 2.4. ppkt 2) mówi, iż „Wykonawca udostępnia min. 2 numery telefonów cyfrowych, na które będą przekazywane połączenia od Użytkowników zewnętrznych”

Prosimy o sprecyzowanie niniejszych zapisów. Kto udostępnia numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej „e-mail” – Zamawiający czy Wykonawca?

Czy Wykonawca będzie miał dostęp do poczty elektronicznej „e-mail” Zamawiającego spoza jego siedziby?

Odpowiedź

Obie Strony – Zamawiający i Wykonawca udostępniają numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej „e-mail”.

Wykonawca nie będzie miał dostępu do poczty elektronicznej „e-mail” Zamawiającego spoza siedziby Zamawiającego, ale poczta będzie przekierowywana.

Pytanie nr 71

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Umowy, pkt. 2.3, czy Zamawiający dopuszcza możliwość uruchomienia przez Wykonawcę, na potrzeby usługi wsparcia administratorów i użytkowników, własnej linii telefonicznej niepodłączonej do systemu IVR Zamawiającego?

Odpowiedź

Poza sytuacjami, gdy nie będzie dostępny IVR Zamawiającego – nie.

Pytanie nr 72

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Umowy, pkt. 2.4, czy Zamawiający podtrzymuje konieczność udostępnienia przez Wykonawcę „min. 2 numery telefonów cyfrowych, na które będą przekazywane połączenia od Użytkowników zewnętrznych”?

Odpowiedź

Podtrzymuje.

Pytanie nr 73

W związku z zapisami Załącznika nr 4 do Umowy, czy wsparcie dla administratorów systemu i użytkowników wewnętrznych oraz zewnętrznych będzie mogło być realizowane spoza siedziby/lokalizacji Zamawiającego?

Odpowiedź

W uzasadnionych przypadkach będzie to możliwe, jednakże obowiązującą praktyką jest realizacja wsparcia w siedzibie/lokalizacji Zamawiającego.

Pytanie nr 74

Prosimy o wycofanie zapisu pkt. 6, ppkt 1) Załącznika nr 4 do Umowy dot. obowiązku wykonywania przez Wykonawcę raportu dziennego zgłoszeń od Użytkowników Zewnętrznych, gdyż biorąc pod uwagę, że zgłoszenia od Użytkowników Zewnętrznych będą odnotowane w Systemie HP Service Manager, raport ten Zamawiający będzie mógł uzyskać w każdej chwili z systemu HP Service Manager.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian z uwagi na fakt, że Zamawiający musi znać stan zgłoszeń (stan Systemu) każdego z dnia.

Pytanie nr 75

W celu zapewnienia rzetelnej diagnozy zgłaszanych problemów, wnioskujemy o wydłużenie terminów podanych w pkt. 5 ppkt 4) Załącznik nr 5 do Umowy:

„W terminie do 2 godzin od przyjęcia przez Wykonawcę Zgłoszenia w kategorii Awaria lub Błąd krytyczny oraz w terminie do 4 godzin w przypadku pozostałych kategorii Błędów, Wykonawca zobowiązany jest uzupełnić w Zgłoszeniu informację z bieżącej Diagnozy i podać szacunkowy czas naprawy.”

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian.

Pytanie nr 76

Prosimy o wyjaśnienie odnośnie zapisu Załącznika nr 4, 5, 6, 7, 8 do Umowy:

„Każde kolejne przekazanie Zgłoszenia Wykonawcy Zamawiający potraktuje jako uchybienie”.

Czy Zamawiający odstąpi od naliczenia kary za uchybienie w sytuacji, gdy Wykonawca wykaże niezasadność odrzucenia rozwiązania przez Zamawiającego? Ponadto w kolejnym pkt jest informacja, iż „W przypadku każdego dodatkowego przekazywania Zgłoszenia między Zamawiającym a Wykonawcą, czas przebywania Zgłoszenia po stronie Zamawiającego również nie powoduje wydłużenia czasu realizacji na rozwiązanie Zgłoszenia”. Ten zapis przy jednoczesnym braku określenia czasu na weryfikacje dokonywane przez Zamawiającego powoduje, że na czas skutecznej realizacji zgłoszenia Wykonawca praktycznie nie będzie miał wpływu. Zapisy te powodują dodatkowo możliwość naliczenia kar dwukrotnie w tym samym przypadku, za przekroczone SLA i za uchybienie. Prosimy o usunięcie zapisów ppkt 8) i ppkt 9) pkt. 4 Załącznika nr 4 do Umowy oraz analogicznych zapisów w pozostałych załącznikach do Umowy.

Odpowiedź

Odpowiedź jak na pytanie nr 39. Maksymalny czas weryfikacji rozwiązania przez Zamawiającego będzie wynosił do 5 Dni roboczych. Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisów ppkt 8) i ppkt 9) pkt. 4 Załącznika nr 4 do Umowy oraz analogicznych zapisów w pozostałych załącznikach do Umowy. Wykonawca nie będzie dwukrotnie karany za powyższe uchybienie.

Pytanie nr 77

Załączniki nr 4 i 5 do Umowy zawierają informację mówiącą o tym, iż w przypadku braku dostępności systemu HP Service Manager, zgłoszenie może zostać zrealizowane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Prosimy o przedstawienie procedury, wg której Wykonawca zostanie powiadomiony o braku dostępności systemu HP Service Manager.

Odpowiedź

Wykonawca zostanie powiadomiony o braku dostępności systemu HP Service Manager telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Pytanie nr 78

Załącznik nr 5 do Umowy, Tabela nr 1. W przypadku Błędu zwykłego mowa jest o powolnej pracy Systemu, natomiast w przypadku Błędu drobnego o nieergonomicznej pracy, co wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Odbiorców usług.

Pytania:

- 1) Prosimy Zamawiającego o zdefiniowanie **parametrów wydajnościowych** jakie System powinien spełniać i jednocześnie jakie Zamawiający będzie weryfikował.
- 2) Jakie są wartości tych parametrów na obecnym etapie działania Systemu?
- 3) Czy wartości tych parametrów na obecnym etapie działania Systemu spełniają oczekiwania Zamawiającego?
- 4) Prosimy Zamawiającego o określenie wymagań w zakresie ergonomii Systemu.
- 5) Czy na obecnym etapie działania Systemu, wszystkie wymagania Zamawiającego w zakresie ergonomii są przez System spełnione w stopniu zadowalającym?

Odpowiedź

System normalnie pracuje jeśli czas odpowiedzi Systemu (tzn. użytkownik może skorzystać z kolejnej funkcjonalności Systemu) jest nie dłuższy niż 2 sekundy.

Czas odpowiedzi Systemu dłuższy niż 4 sekundy oznacza Błąd drobny.

Czas odpowiedzi Systemu dłuższy niż 6 sekund oznacza Błąd zwykły.

Wartości tych parametrów na obecnym etapie działania Systemu spełniają oczekiwania Zamawiającego. W związku z brakiem definicji „ergonomia Systemu” Zamawiający nie jest w stanie udzielić odpowiedzi na ppkt 4 i 5.

Pytanie nr 79

Załącznik nr 7 do Umowy, pkt. 5 ppkt 9b) Prosimy o zmianę tego zapisu w przypadku Oprogramowania gotowego/narzędziowego, gdyż Wykonawca nie ma wpływu ani możliwości poprawy tych produktów o czym mowa w niniejszym pkt.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian.

Pytanie nr 80

Załącznik nr 7 do Umowy, pkt. 5 ppkt 14) Prosimy o uzupełnienie treści niniejszego zapisu:

„Jeżeli do realizacji Zgłoszenia niezbędne jest wykonanie modyfikacji Systemu Wykonawca dostarczy Nową wersję Systemu, która zostanie odebrana na zasadach określonych w Załączniku nr 8 do Umowy, z zachowaniem terminów realizacji Zgłoszenia określonych w pkt 7. W wyjątkowych sytuacjach, na uzasadniony wniosek Wykonawcy termin realizacji Zgłoszenia może zostać wydłużony po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego. Rozliczenie wykonania Nowej wersji Systemu wynikającej z podniesienia wersji Systemu, wykonania zmian konfiguracji Systemu oraz wdrażania rekomendowanych zmian na wszystkich środowiskach wskazanych przez Zamawiającego będzie rozliczane na zasadach realizacji usług określonych w § 2 ust. 1 pkt 1).”, **o ile pracochłonność wytworzenia Nowej Wersji Systemu nie przekroczy jednorazowo 80 roboczogodzin.**

Brak tego ograniczenia nie pozwala Wykonawcy należycie oszacować kosztów tej usługi.

Odpowiedź

Pozostaje bez zmian.

Pytanie nr 81

Wzór Umowy §2, ust.9. Czy obecnie Zamawiający posiada takie środowisko developerskie? Jeśli tak, prosimy o podanie szczegółowej listy produktów. Prosimy również o informację czy Zamawiający posiada licencje dla tych produktów.

Odpowiedź

Zamawiający nie posiada środowiska developerskiego do kompilacji kodów.

Pytanie nr 82

Wzór Umowy §3, ust. 15. Prosimy o wskazanie maksymalnej liczby osób, które powinny być przeszkolone przez Wykonawcę.

Odpowiedź

Do 20 osób.

Pytanie nr 83

Prosimy o potwierdzenie, że przedmiot zamówienia nie obejmuje jakichkolwiek napraw związanych z będącą w posiadaniu Zamawiającego infrastrukturą sprzętową.

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza powyższe.

Pytanie nr 84

Dotyczy zapisu SIWZ – Rozdział 1, punkt 5.1.1, litera c)

- a. Czy Zamawiający przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia (okres obowiązywania umowy oraz okres gwarancji) będzie dysponował wsparciem technicznym producentów:
- sieciowych systemów operacyjnych,
 - oprogramowań aplikacyjnych,
 - oprogramowań bazodanowych,
 - oprogramowań komunikacyjnych (o ile system zawiera tego typu oprogramowanie),
 - oprogramowań do prezentacji treści,
 - oprogramowań wirtualizacyjnych (w tym w zakresie Disaster Recovery SRM, High Availability w VMware).
- oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego wykorzystywanego w Systemie, w zakresie uprawniającym Zamawiającego do otrzymywania poprawek i nowych wersji?
- b. Prosimy o określenie, do których dokładnie komponentów posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania technologicznego i narzędziowego Zamawiający będzie posiadał w czasie realizacji umowy oraz świadczenia usługi gwarancji wsparcie techniczne producentów, uprawniające do otrzymywania poprawek i nowych wersji.
- c. Prosimy o potwierdzenie, że przedmiot zamówienia nie obejmuje dostarczenia wsparcia technicznego producentów do posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania technologicznego i narzędziowego, które uprawniałyby Zamawiającego do otrzymywania poprawek i nowych wersji.
- d. Prosimy o potwierdzenie, że wskazany przedmiot zamówienia nie dotyczy silnika bazy danych oraz systemu z/OS, gdyż zgodnie z zapisami SIWZ Zamawiający posiada umowę serwisową w tym zakresie.

Odpowiedź

- a. Tak, będzie posiadał.
b. Odpowiedź w pkt a.
c. Zamawiający potwierdza.
d. Zamawiający potwierdza.

Pytanie nr 85

Prosimy o potwierdzenie, że Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność systemu lub jego błędne działanie spowodowane awarią lub błędnym działaniem Infrastruktury technicznej oraz Oprogramowania gotowego/narzędziowego, tj. Oprogramowania dostarczanego przez Zamawiającego, niezbędnego do funkcjonowania Systemu.

Odpowiedź

Zamawiający potwierdza powyższe tylko i wyłącznie w zakresie Infrastruktury technicznej.

Pytanie nr 86

Dotyczy zapisu SIWZ – Załącznik nr 5 do umowy.

Prosimy o potwierdzenie, że Diagnoza nie obejmuje Błędów i Awarii powstałych w skutek nieprawidłowego działania Infrastruktury technicznej i Oprogramowania gotowego/narzędziowego.

Odpowiedź

Zamawiający nie potwierdza. Diagnoza obejmuje również Błędy i Awarie powstałe wskutek nieprawidłowego działania Infrastruktury technicznej i Oprogramowania gotowego/narzędziowego.

Pytanie nr 87

Czy Zamawiający zna przypadki ujawnionych i nierozwiązanych Błędów? Jeśli tak, to prosimy o ich specyfikację.

Odpowiedź

Zamawiający nie zna tego rodzajów błędów.

Pytanie nr 88

Czy w okresie ostatnich 3 miesięcy w Systemie były wykonywane zmiany funkcjonalne? Jeżeli tak, to prosimy o określenie ich zakresu oraz szczegółowego opisu.

Odpowiedź

W okresie ostatnich 3 miesięcy przed wszczęciem postępowania przetargowego, zlecone zostały 2 modyfikacje w systemie EKW:

A) Modyfikacja M_2_2017 z dnia 03-03-2017**Funkcja: Statystyki MS-S20KW 2017****Opis szczegółowy:****1. Uzasadnienie potrzeby modyfikacji**

Zmiana formularza statystycznego :

a) na rok 2017

b) w związku z planowanym od 1.07.2017 roku wejściem w życie ustawy o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe w prawo własności gruntów

2. Zakres modyfikacji

Zmiany w formularzu statystycznym należy wykonać zgodnie z załączonym formularzem MS-S20KW. Zaktualizować eksport do pliku .csv .

W szczególności należy :

1. W sekcji Dział 1. Ewidencja spraw dodać nowy wiersz, który będzie zawierał informacje o sprawach zarejestrowanych w związku z ustawą o przekształceniu. Sprawy te będą rejestrowane ze specjalnym rodzajem pisma przychodzącego:

SPU – Sprawa z urzędu na podstawie ustawy o przekształceniu

KWP - Wniosek wieczystoksięgowy na podstawie ustawy o przekształceniu

2. W sekcji Dział 1.c. W tym wpływ sprawa z wniosku/zawiadomienia

Rozbić wnioski z wniosku elektronicznego i zawiadomień złożonych za pośrednictwem systemu teleinformatycznego na następujące pozycje:

z wniosku notariusza: rodzaj pisma WEN – Wniosek elektroniczny notariusza

z wniosku komornika: rodzaj pisma WEK – Wniosek elektroniczny komornika

z wniosku naczelnika US: rodzaj pisma WES – Wniosek elektroniczny naczelnika US

z zawiadomienia ew. gruntów i budynków poprzez ZSIN: rodzaj pisma ZWZ –

Zawiadomienie z ZSIN

3. Dodać sekcję Dział 1.f W tym załatwiono z wniosku/zawiadomienia złożonego za pośrednictwem systemu teleinformatycznego

4. W dziale 3 Sprawy od dnia pierwotnego wpisu do repertorium dodać dwa wiersze zawierające informacje :

a. o sprawach z wniosku/zawiadomienia złożonego za pośrednictwem systemu teleinformatycznego – rodzaj pisma WEN, WEK, WES, ZWZ

b. sprawach z ustawy o przekształceniu – rodzaj pisma SPU, KWP

B) Modyfikacja M_3_2017 z dnia 14-03-2017

Funkcja: Edycja działu I-Sp, Edycja podstaw wpisu

Opis szczegółowy:

1. Uzasadnienie potrzeby modyfikacji

W celu usprawnienia projektowania wpisów w związku z planowanym od 1.07.2017 roku wejściem w życie ustawy o przekształceniu prawa użytkowania wieczystego gruntów zabudowanych na cele mieszkaniowe w prawo własności gruntów

2. Zakres modyfikacji

a. Dla pola 1.11.1.7 Rodzaj zmiany dodać możliwość wyboru ze słownika (opcjonalnie)

Słownik zawierałby jedną pozycję :

DOKONANO ZMIANY WPISÓW W POLU 1.11.1.6. ZMIANA WPISU W ZWIĄZKU Z PRZEKSZTAŁCENIEM UDZIAŁU W NIERUCHOMOŚCI WSPÓLNEJ W WYNIKU WEJŚCIA W ŻYCIU USTAWY O PRZEKSZTAŁCENIU PRAWA UŻYTKOWANIA WIECZYSTEGO GRUNTÓW ZABUDOWANYCH NA CELE MIESZKANIOWE W PRAWO WŁASNOŚCI GRUNTÓW.

Przy czym, tekst, po wybraniu ze słownika, musi być edytowalny w polu „Rodzaj zmiany” w sytuacji, gdy zajdzie potrzeba jego zmiany.

b. Do pola 0.4.0.1 Podstawa zmiany dodać możliwość wyboru ze słownika (opcjonalnie)

Słownik zawierałby następujące pozycje :

1. TYP KSIĘGI ZMIENIONO NA PODSTAWIE ART. USTAWY O PRZEKSZTAŁCENIU PRAWA UŻYTKOWANIA WIECZYSTEGO GRUNTÓW ZABUDOWANYCH NA CELE MIESZKANIOWE W PRAWO WŁASNOŚCI GRUNTÓW.

2. TYP KSIĘGI ZMIENIONO NA PODSTAWIE § 133 ROZPORZĄDZENIA MINISTRA SPRAWIEDLIWOŚCI Z DNIA 15 LUTEGO 2016 R. W SPRAWIE ZAKŁADANIA I PROWADZENIA KSIĄG WIECZYSTYCH W SYSTEMIE TELEINFORMATYCZNYM.

3. TYP KSIĘGI ZMIENIONO WOBEC PRZEKSZTAŁCENIA SPÓŁDZIELCZEGO WŁASNOŚCIOWEGO PRAWA DO LOKALU DOTYCZĄCEGO LOKALU W PRAWO ODRĘBNEJ WŁASNOŚCI

4. TYP KSIĘGI ZMIENIONO WOBEC PRZEKSZTAŁCENIA SPÓŁDZIELCZEGO WŁASNOŚCIOWEGO PRAWA DO LOKALU DOTYCZĄCEGO DOMU JEDNORODZINNEGO W PRAWO WŁASNOŚCI NIERUCHOMOŚCI

5. TYP KSIĘGI ZMIENIONO WOBEC PRZEKSZTAŁCENIA UŻYTKOWANIA WIECZYSTEGO WE WŁASNOŚĆ

6. TYP KSIĘGI ZMIENIONO WOBEC ODDANIA GRUNTU W UŻYTKOWANIE WIECZYSTE

7. TYP KSIĘGI ZMIENIONO WOBEC UJAWNIANIU BUDYNKU LUB URZĄDZENIA NA GRUNCIE ODDANYM W UŻYTKOWANIE WIECZYSTE

8. TYP KSIĘGI ZMIENIONO WOBEC WYKREŚLENIA BUDYNKU LUB URZĄDZENIA NA GRUNCIE ODDANYM W UŻYTKOWANIE WIECZYSTE

Przy czym, tekst, po wybraniu ze słownika, musi być edytowalny w polu „Podstawa zmiany” w sytuacji, gdy zajdzie potrzeba jego zmiany.

Pytanie nr 89

Prosimy o potwierdzenie, iż w okresie od przekazania Wykonawcy kodów źródłowych Oprogramowania dedykowanego oraz dostępu do systemu, do terminu o którym mowa w §2, ust. 20, Tomu II SIWZ – Wzór umowy, nie będą wykonywane żadne zmiany w Systemie, prowadzące do powstania Nowej wersji Systemu.

Odpowiedź

Zamawiający nie planuje wykonania w powyższym terminie zmian w Systemie prowadzących do powstania Nowej Wersji Systemu.

Pytanie nr 90

Czy na okres realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca otrzyma zdalny dostęp do środowisk Systemu?

Odpowiedź

Odpowiedź jak na pytanie nr 47.

Pytanie nr 91

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu II SIWZ – Wzór umowy - w §2, ust. 12.

Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni wszelkie niezbędne licencje na Oprogramowanie gotowe / narzędziowe na potrzeby środowiska rozwojowego do testowania Nowych wersji Systemu oraz przedprodukcyjnego do weryfikacji Błędów lub kolejnej wersji systemu ze zmienioną wartością path.

Odpowiedź

Zamawiający zapewni wszelkie niezbędne licencje na Oprogramowanie gotowe / narzędziowe, za wyjątkiem środowiska developerskiego do kompilacji kodów.

Pytanie nr 92

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu II SIWZ – Wzór umowy - w §3, ust. 2, pkt 2).

Czy udostępniona przez Zamawiającego kody źródłowe oraz dokumentacja systemu będzie kompletna oraz aktualna?

Odpowiedź

W ocenie Zamawiającego udostępniane przez Zamawiającego kody źródłowe oraz dokumentacja systemu będą kompletne oraz aktualne.

Pytanie nr 93

Prosimy o udostępnienie kompletnej dokumentacji systemu, w tym dokumentacji analitycznej, projektów technicznych, szczegółowego opisu architektury systemu, dokumentacji administracyjnej, użytkownika, instrukcji stanowiskowych, itp.

Odpowiedź

Dokumentacja systemu będzie udostępniona przez Zamawiającego do wglądu do dnia 26 kwietnia 2017r. w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 8:15 do 16:15 w siedzibie Zamawiającego tj.:

Ministerstwo Sprawiedliwości,

Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych - Wydział Utrzymania Aplikacji,

ul. Czerniakowska 100, 00-454 Warszawa,

po wcześniejszym telefonicznym umówieniu terminu wglądu z p. Jarosławem Ślubowskim, tel.: (22) 39-76-676.

Zamawiający nie przewiduje możliwości kopiowania/fotografowania udostępnianej dokumentacji Systemu.

Pytanie nr 94

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu II SIWZ – Wzór umowy - w §3, ust. 2, pkt 2).

Prosimy o potwierdzenie, że wraz z kodami źródłowymi oraz dokumentacją systemu Zamawiający przekaze Wykonawcy wszelkie dane (w tym dane dostępowe i hasła) niezbędne do uzyskania dostępu do środowiska testowego.

Odpowiedź

Zamawiający przekaze powyższe dane

Pytanie nr 95

Czy poszczególne środowiska Systemu, tj.:

1. Środowisko produkcyjne posiadające pełną funkcjonalność także jeśli chodzi o obecność mechanizmów High Availability oraz Disaster Recovery,
 2. Środowisko testowe – funkcjonalna kopia środowiska produkcyjnego bez mechanizmów High Availability oraz Disaster Recovery na potrzeby testowania nowych modyfikacji / poprawek,
 3. Środowisko rozwojowe przeznaczone do prac rozwojowych wykonawcy. Bez mechanizmów High Availability oraz Disaster Recovery,
 4. Środowisko testów akceptacyjnych – środowisko testowania nowych funkcjonalności wprowadzanych w ramach projektu modernizacji systemu ksiąg wieczystych bez mechanizmów High Availability oraz Disaster Recovery, docelowo po zakończeniu wdrożenia i odbiorów zostanie wyłączone (planowane do wykonania najpóźniej do końca grudnia 2016 r.),
- są zgodne w zakresie konfiguracji Oprogramowania gotowego /narzędziowego oraz Oprogramowania dedykowanego, poza wskazanymi różnicami w zakresie mechanizmów High Availability oraz Disaster Recovery?

Odpowiedź

Wskazane środowiska Systemu są zgodne w zakresie konfiguracji Oprogramowania gotowego /narzędziowego oraz Oprogramowania dedykowanego, za wyjątkiem liczby serwerów.

Pytanie nr 96

Czy środowisko przedprodukcyjne do weryfikacji Błędów lub kolejnej wersji systemu ze zmienioną wartością path, o którym mowa w Tomie II SIWZ – Wzór umowy - w §2, ust. 12, jest tym samym środowiskiem co Środowisko testowe, o którym mowa w Tomie III SIWZ?

Odpowiedź

W chwili obecnej Zamawiający posiada dwa środowiska testowe.

Pytanie nr 97

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu II SIWZ – Wzór umowy - w §2, ust. 20.

Czy Zamawiający dokona zmiany zapisów SIWZ poprzez wydłużenie terminu, o którym mowa we wskazanym zapisie z 30 dni do 60 dni? Jednocześnie Wykonawca zwraca uwagę, że okres 30 dni w sposób wyraźny faworyzuje obecnego Wykonawcę i jest zbyt krótki na przygotowanie się innego Wykonawcy do rozpoczęcia świadczenia wymaganych usług.

Odpowiedź

Zamawiający nie dokona zmiany SIWZ w powyższym zakresie.

Pytanie nr 98

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu II SIWZ – Wzór umowy - w §6, ust. 2.

Czy wskazane zobowiązanie gwarancyjne dotyczy jedynie zmian w oprogramowaniu Systemu, które wykonane zostały w czasie trwania umowy?

Odpowiedź

Zobowiązanie gwarancyjne Wykonawcy dotyczy wszelkich Produktów (def. § 1 pkt 19)

Pytanie nr 99

Prosimy o potwierdzenie czy możliwe będzie uzyskanie zdalnego dostępu do wszystkich 348 lokalnych systemów obsługi Wydziału Ksiąg wieczystych w sądach rejonowych i wydziałach zamiejscowych.

Odpowiedź

Tak – z siedziby Zamawiającego.

Pytanie nr 100

Czy konfiguracja wszystkich 348 lokalnych systemów obsługi Wydziału Ksiąg wieczystych w sądach rejonowych i wydziałach zamiejscowych jest taka sama? Jeżeli nie, to prosimy o przedstawienie szczegółowych różnic w konfiguracji poszczególnych instalacji.

Odpowiedź

Konfiguracja aplikacji jest taka sama.

Pytanie nr 101

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu III SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia – opis podsystemu cbdkw.

Prosimy o określenie kilku przykładowych „problemów zgłaszanych przez użytkowników” dla podsystemu cbdkw.

Odpowiedź

Przykładowe „problemy zgłaszane przez użytkowników” dla podsystemu cbdkw:

1. Modyfikacja danych użytkownika dokonujących odpisów.
2. Dodanie nowego użytkownika.
3. Problemy z profilami drukowania.
4. Ustawienia profili drukowania, drukarki, itp.

Pytanie nr 102

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu III SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia - opis podsystemu Przeglądarka KW.

Prosimy o określenie kilku przykładowych „problemów zgłaszanych przez użytkowników” dla podsystemu Przeglądarka KW.

Odpowiedź

Przykładowe „problemy zgłaszane przez użytkowników” dla podsystemu Przeglądarka KW:

1. Nie wyświetla się Captcha.
2. Po wypełnieniu pól formularza system „czyści” pola i nie wyświetla treści kw.
3. Po wypełnieniu pól formularza system powraca do strony głównej.
4. Wszystkie pola prawidłowo wypełnione, nie wyświetla treści kw.
5. Brak kodu wydziału.

Pytanie nr 103

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu III SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia - opis podsystemu Aplikacja ogólnodostępna.

Prosimy o określenie kilku przykładowych „problemów zgłaszanych przez użytkowników” dla podsystemu Aplikacja ogólnodostępna.

Odpowiedź

Przykładowe „problemy zgłaszane przez użytkowników” dla podsystemu Aplikacja ogólnodostępna:

1. Brak kodu wydziału.
2. Pomimo prawidłowego wypełnienia wniosku o odpis i płatności brak wygenerowanego dokumentu (odpis, wyciąg).
3. Pomimo prawidłowego wypełnienia wniosku o odpis i płatności brak wiadomości systemowej z linkiem do pobrania dokumentu.
4. Brak możliwości dokończenia zamówienia, np. zerwane połączenie z systemem, np. poprzez brak połączenia z internetem, itp.
5. Brak dostępu do serwisu, niemożliwość złożenia wniosku o wydanie dokumentu.

Pytanie nr 104

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu III SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia - opis podsystemu Aplikacja branżowa.

Dla podsystemu Aplikacja branżowa Zamawiający nie określił liczby problemów zgłaszanych przez użytkowników oraz liczby błędów systemu. Czy należy rozumieć, że dla tego podsystemu zgłoszeń takich nie było? Jeżeli były, prosimy o ich określenie.

Odpowiedź

Przykładowe problemy podsystemu Aplikacja branżowa:

1. Użytkownik nie może się zalogować do podsystemu.
2. Problem z podpisywaniem wniosku.
3. Problem z aplikacją Szafir służącą do podpisywania.
4. Problem ze złożeniem/wysłaniem wniosku do Repertorium Centralnego.
5. Wystąpił wewnętrzny błąd serwera dotyczący komunikacji WS.

Pytanie nr 105

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu III SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia - opis podsystemu SOWKW.

Prosimy o określenie kilku przykładowych „problemów zgłaszanych przez użytkowników” dla podsystemu SOWKW.

Odpowiedź

Przykładowe „problemy zgłaszane przez użytkowników” dla podsystemu SOWKW:

1. Księga zablokowana innym poleceniem.
2. Księga w nieprawidłowym stanie.
3. Brak możliwości wysłania projektu do weryfikacji.
4. Brak możliwości wykreślenia wzmianki.
5. Modyfikacja uprawnień użytkowników.

Pytanie nr 106

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu III SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia – strona 25.

„Zamawiający posiada umowę serwisową w zakresie konfiguracji oraz obsługi sytuacji awaryjnych dotyczących silnika bazy danych oraz systemu z/OS. „

Czy przedmiot zamówienia obejmuje wykonywanie prac serwisowych w zakresie silnika bazy danych oraz systemu z/OS? Jeżeli tak, to prosimy o szczegółowe określenie jaki zakres prac obejmuje przedmiot zamówienia w zakresie silnika bazy danych oraz systemu z/OS.

Odpowiedź

Niniejsze zamówienie nie obejmuje wykonania prac serwisowych w zakresie silnika bazy danych oraz systemu z/OS.

Pytanie nr 107

Dotyczy zapisu SIWZ - Tomu III SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia – strona 25.

„Zamawiający posiada umowę serwisową w zakresie konfiguracji oraz obsługi sytuacji awaryjnych dotyczących silnika bazy danych oraz systemu z/OS. „

Prosimy o szczegółowe określenie jaki zakres prac obejmuje posiadana przez Zamawiającego umowa serwisową w zakresie konfiguracji oraz obsługi sytuacji awaryjnych dotyczących silnika bazy danych oraz systemu z/OS.

Odpowiedź

Odpowiedź jak na pytanie nr 106.

Pytanie nr 108

Czy każdy z 348 lokalnych systemów obsługi Wydziału Ksiąg wieczystych w sądach rejonowych i wydziałach zamiejscowych pracuje w oparciu o taką samą infrastrukturę techniczną? Jeżeli nie, to prosimy o przedstawienie szczegółowych różnic dla poszczególnych instalacji.

Odpowiedź

Każdy z 347 (patrz **zmiana SIWZ poz. 11**) lokalnych systemów obsługi Wydziału Ksiąg wieczystych w sądach rejonowych i wydziałach zamiejscowych pracuje w oparciu o taką samą Infrastrukturę techniczną. Istotnymi różnicami jest wykorzystywanie różnych systemów operacyjnych, serwerów od Windows 2008 Server wzwyż oraz MS SQL Server od 2005 wzwyż.

Pytanie nr 109

Czy w obecnie w Systemie występują jakiegokolwiek problemy wydajnościowe?

Odpowiedź

Tak – głównie w aplikacji ogólnodostępnej.

Pytanie nr 110

Dotyczy zapisu SIWZ – Rozdział 1, punkt 5.1.1, litera c)

Czy przedmiot zamówienia w tym zakresie, o którym mowa w SIWZ – Rozdział 1, punkt 5.1.1, litera c) obejmuje również lokalne systemy obsługi Wydziału Ksiąg Wieczystych (SOWKW oraz Wysyłka), działające w 348 wydziałach ksiąg wieczystych sądów rejonowych i w wydziałach zamiejscowych?

Odpowiedź

Tak, ale Wykonawca będzie, w uzgodnieniu z Zamawiającym, realizował wskazany przedmiot umowy dla jednego wzorcowego wydziału.

Zmiana SIWZ nr 2

Ministerstwo Sprawiedliwości jako zamawiający w ww. postępowaniu zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. 2015, poz. 2164 ze zm.) – zwanej dalej „ustawą Pzp”, dokonuje zmiany treści SIWZ:

1. Tom I Formularz „Oferta”

Po pkt. 5 dodaje się pkt 5a o następującej treści:

„5a. **AKCEPTUJEMY** okres i warunki gwarancji określone przez Zamawiającego w SIWZ.”

Jednocześnie pkt 5 „Zobowiązujemy się do ...” oznacza się jako pkt 5b.

W załączeniu ujednolicony Formularz „Oferta”.

2. Tom II Wzór umowy §1 Definicje

W definicji 11. „ Nowa wersja Systemu” dodano na końcu zdanie: „W przypadku zmiany wartości path powstaje kolejna wersja Systemu z nowym Numerem wersji Systemu.”

W załączeniu ujednolicony Wzór umowy.

3. Tom II Wzór umowy §5 ust. 6 i 7

Dotychczasowe brzmienie:

6. Wykonawca w terminie do 10 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania przedmiotu Umowy wymagającej dostępu i przetwarzania danych

osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności.

7. Zamawiający w odrębnym dokumencie w formie wskazanej przez Zamawiającego upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu i przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy.

Otrzymuje brzmienie:

6. Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych najpóźniej w dniu podpisania Umowy oraz w terminie do 10 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania przedmiotu Umowy wymagającej dostępu i przetwarzania danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności.

7. Wykonawca w odrębnym dokumencie w formie wskazanej przez Zamawiającego upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu i przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy.

W załączeniu ujednolicony Wzór umowy.

4. Tom II Wzór umowy §7 ust. 7

Dotychczasowe brzmienie:

7. Warunkiem wystawienia faktury jest protokolarne potwierdzenie przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego należytego wykonania odpowiedniej części przedmiotu Umowy poprzez odbiór poszczególnych zakresów przedmiotu Umowy wskazanych w § 2 ust. 1 w Miesięcznym protokole odbioru realizacji przedmiotu Umowy.

Otrzymuje brzmienie:

7. Warunkiem wystawienia faktury jest protokolarne potwierdzenie przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego należytego wykonania odpowiedniej części przedmiotu Umowy poprzez odbiór poszczególnych zakresów przedmiotu Umowy wskazanych w § 2 ust. 1 Umowy w Miesięcznym protokole odbioru realizacji przedmiotu Umowy. Podstawą wystawienia faktury za odebrane bez zastrzeżeń modyfikacje Systemu wskazane w §2 ust. 1 pkt 2 lit. a Umowy, jest Protokół Odbioru Nowej wersji Systemu.

W załączeniu ujednolicony Wzór umowy.

5. Tom II Wzór umowy §7 ust. 11

Dotychczasowe brzmienie:

11. W przypadku udzielenia lub zapewnienia Zamawiającemu licencji lub sublicencji na Oprogramowanie dedykowane Wykonawca zobowiązany jest wskazać w Miesięcznym protokole odbioru koszt udzielenia Zamawiającemu licencji.

Otrzymuje brzmienie:

11. W przypadku udzielenia lub zapewnienia Zamawiającemu licencji lub sublicencji na Oprogramowanie narzędziowe/gotowe Wykonawca zobowiązany jest wskazać w Miesięcznym protokole odbioru koszt udzielenia Zamawiającemu licencji.

W załączeniu ujednolicony Wzór umowy.

6. Tom II Wzór umowy §10 , § 3 ust. 10, § 1 pkt 19

Wyrazy „Nowa wersja Systemu” zastępuje się użytymi w odpowiedniej liczbie i przypadkach wyrazami „Nowa wersja Systemu lub kolejna wersja Systemu z nowym Numerem wersji Systemu” w każdym miejscu występowania.

W załączeniu ujednolicony Wzór umowy.

7. Tom II Wzór umowy § 14 ust. 4

Dotychczasowe brzmienie:

4. Załączniki nr 1 – 16 do Umowy stanowią integralną część Umowy.

Otrzymuje brzmienie:

4. Załączniki nr 1 – 17 do Umowy stanowią integralną część Umowy.

W załączeniu ujednolicony Wzór umowy.

8. Tom II Wzór umowy Spis załączników

Dotychczasowe brzmienie:

Załącznik Nr 13 – Dystrybucja Nowych wersji Systemu powstałych na skutek usunięcia błędów lub wykonania modyfikacji Systemu

Otrzymuje brzmienie:

Załącznik Nr 13 – Dystrybucja Nowych wersji Systemu powstałych na skutek wykonania modyfikacji Systemu lub kolejnych wersji Systemu z nowym Numerem wersji Systemu powstałych na skutek usunięcia Błędów

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

9. Tom II Wzór umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych

Dotychczasowe brzmienie:

UMOWA O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Otrzymuje brzmienie:

Załącznik nr 17 do umowy nrz dnia

WZÓR UMOWY O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

w zbiorze.....
rejstru zbiorów danych przetwarzanych przez Ministra Sprawiedliwości/Dyrektora
Generalnego Ministerstwa Sprawiedliwości (*niepotrzebne skreślić*)

Ponadto w Spisie załączników dodaje się:
„Załącznik nr 17 - Wzór umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych.”

W załączeniu ujednolicone wzory dokumentów.

10. Tom III Opis przedmiotu zamówienia Załącznik nr 1 do umowy, ostatni rozdział „Kierunki rozwoju technologicznego”

Na końcu rozdziału, po pkt 6 dodaje się pkt 7 i 8 o następującej treści:

7. Migracja użytkowników i serwerów do centralnej domeny Active Directory, w tym konsolidacja baz danych SOWKW w celu zmniejszenia liczby serwerów w Wydziałach KW.

8. Utworzenie centrów informatycznych np.: przy dużych jednostkach sądowych - Sądy Apelacyjne, Okręgowe lub inne wskazane jednostki obsługujące Systemy Sądowe, w tym obsługujące Księgi Wieczyste.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

11. Tom III Załącznik nr 2

Na podstawie Zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie zniesienia i utworzenia niektórych wydziałów w sądach rejonowych oraz zmieniającego zarządzenie w sprawie utworzenia wydziałów w sądach rejonowych (Dz. Urz. MS z dn. 31.03.2017, poz. 127), z dniem 1.04.2017 zniesiony został zamiejscowy wydział ksiąg wieczystych w Pionkach, a tym samym w Załączniku nr 2 do Umowy ulega wykreśleniu „poz. 164 w Kozienicach - wydział zamiejscowy z siedzibą w Pionkach”, a numeracja następujących po niej pozycji została skorygowana.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

12. Tom III Załącznik nr 8

W Załączniku nr 8 do Umowy zmianie uległy następujące punkty:

- tytuł załącznika,
- pkt 1 ppkt 2),
- pkt 2 ppkt 2) usunięty
- pkt 5 ppkt 2), 7), 9) i 10)
- pkt 5 ppkt 19) usunięty – numeracja następujących po nim podpunktów skorygowana, dodany ppkt 25)
- pkt 6 usunięty – numeracja następujących po nim punktów skorygowana
- pkt 7 (poprzednio pkt 8) – zmieniony pierwszy i ostatni podpunkt oraz usunięte podpunkty 2-6.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

13. Tom III Załącznik nr 11 Formularze

Zamawiający zmienia treść Formularza nr 1 oraz dodaje treść pozostałych formularzy.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

14. Tom III Załącznik nr 13

Wyrażenie „Nowa wersja Systemu” otrzymuje brzmienie „Nowa wersja Systemu lub kolejna wersja Systemu z nowym Numerem wersji Systemu” w każdym miejscu występowania.

W załączeniu ujednolicony wzór dokumentu.

15. Tom II Wzór umowy § 3 ust. 6 zdanie 2

Dotychczasowe brzmienie:

„Zamawiający dokona akceptacji zmiany osób wskazanych do realizacji Umowy w ciągu 30 dni od zgłoszenia jej przez Wykonawcę.”.

Otrzymuje brzmienie:

„Zamawiający dokona akceptacji zmiany osób wskazanych do realizacji Umowy w ciągu 30 dni od zgłoszenia jej przez Wykonawcę, a w przypadku gdy konieczność zmiany wynika z przyczyn losowych, Zamawiający dokona akceptacji w ciągu 7 dni.”

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

16. Tom II Wzór umowy § 12 ust. 15

W § 12 w ust. 15 dodaje się zdanie 2 w brzmieniu:

„Wykonawca może ujawniać informacje podwykonawcom, przy pomocy których Wykonawca realizuje Umowę.”

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

17. Tom II Wzór umowy § 6 ust. 3

W § 6 w ust. 3 :

zostają usunięte wyrazy „i odpowiedzialność”.

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

18. Tom II Wzór umowy § 8 ust. 8 pkt 3 lit. d

W § 8 w ust. 8 pkt 3 lit d :

wykreślono lit. d.

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

19. Tom II Wzór umowy § 13 ust. 2

Dotychczasowe brzmienie:

„Zmiany, o których mowa w ust. 2 pkt 1-4, nie mogą spowodować zwiększenia łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 5”.

Otrzymuje brzmienie:

„Zmiany, o których mowa w ust. 1 pkt 1-4, nie mogą spowodować zwiększenia łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 5”.

W załączeniu ujednolicony wzór umowy.

20. Załącznik nr 7 do Wzoru umowy

Zamawiający wprowadza zmiany w Załączniku nr 7 do Wzoru umowy :

Załącznik 7 ust. 1 pkt 1 - dodaje się lit. g i h:

„g) oprogramowanie do backupu,

h) oprogramowanie do monitorowania działania Systemu, np. SCOM.”.

Załącznik 7 ust. 1 pkt 4 otrzymuje brzmienie:

„4) Wykonanie i dostarczenie Zamawiającemu usług związanych z backupem Systemu w ciągu 90 dni od daty zawarcia umowy:

- a) opracowanie i wdrożenie mechanizmu backupu dla Systemu,
- b) opisanie, testowanie i wdrożenie w postaci procedury mechanizmu wykonania backupu Systemu,
- c) opisanie w postaci procedury mechanizmu przywracania Systemu z backupu.”

W załączeniu ujednolicony dokument.

21. Załącznik nr 7 do Wzoru umowy

Zamawiający wprowadza zmiany w Załączniku nr 7 do Wzoru umowy :

Na końcu dokumentu wprowadza się ust. 9 o następującej treści:

„Procedura autoryzacji modyfikacji lub konfiguracji wykonanych na podstawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu:

1. Zamawiający przedstawia Wykonawcy propozycję wykonania modyfikacji lub konfiguracji przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
2. Wykonawca ma prawo w terminie 7 dni zgłosić uwagi do przedstawionej propozycji modyfikacji lub konfiguracji oraz sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
3. Zamawiający może uwzględnić lub odrzucić uwagi Wykonawcy i zaproponowany sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
4. Zamawiający lub osoby trzecie wykonuje/ją modyfikację lub konfigurację.
5. Wykonawca instaluje modyfikację lub wykonuje konfigurację na środowisku testowym.
6. Zamawiający przeprowadza testy odbiorowe.
7. Jeśli Wykonawca uzna, iż przeprowadzone testy nie są wystarczające, wówczas przeprowadza własne testy weryfikujące.
8. Pozytywny wynik weryfikacji jest równoznaczny z autoryzacją przez Wykonawcę modyfikacji lub konfiguracji wykonanej na podstawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
9. Jeśli wynik weryfikacji jest negatywny Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wszystkie istotne powody, które składają się na ten wynik. Zamawiający ma prawo zdecydować czy modyfikacja lub konfiguracja będzie wdrożona czy poprawiona. Zamawiający przekazuje Wykonawcy informację o podjętej decyzji w formie pisemnej. Polecenie wdrożenia modyfikacji lub konfiguracji jest równoznaczne z autoryzacją przez Wykonawcę przedmiotowej modyfikacji lub konfiguracji.”

W załączeniu ujednolicony dokument.

22. Załącznik nr 8 do Wzoru umowy

Zamawiający wprowadza zmiany w Załączniku nr 8 do Wzoru umowy :

Na końcu dokumentu wprowadza się ust. 8 o następującej treści:

„Procedura autoryzacji modyfikacji lub konfiguracji wykonanych na postawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu:

1. Zamawiający przedstawia Wykonawcy propozycję wykonania modyfikacji lub konfiguracji przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
2. Wykonawca ma prawo w terminie 7 dni zgłosić uwagi do przedstawionej propozycji modyfikacji lub konfiguracji oraz sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
3. Zamawiający może uwzględnić lub odrzucić uwagi Wykonawcy i zaproponowany sposób odbioru modyfikacji lub konfiguracji przez Wykonawcę.
4. Zamawiający lub osoby trzecie wykonuje/ją modyfikację lub konfigurację.
5. Wykonawca instaluje modyfikację lub wykonuje konfigurację na środowisku testowym.
6. Zamawiający przeprowadza testy odbiorowe.
7. Jeśli Wykonawca uzna, iż przeprowadzone testy nie są wystarczające, wówczas przeprowadza własne testy weryfikujące.
8. Pozytywny wynik weryfikacji jest równoznaczny z autoryzacją przez Wykonawcę modyfikacji lub konfiguracji wykonanej na postawie § 2 Umowy, ust. 16 przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające w jego imieniu.
9. Jeśli wynik weryfikacji jest negatywny Wykonawca przedstawia Zamawiającemu wszystkie istotne powody, które składają się na ten wynik. Zamawiający ma prawo zdecydować czy modyfikacja lub konfiguracja będzie wdrożona czy poprawiona. Zamawiający przekazuje Wykonawcy informację o podjętej decyzji w formie pisemnej. Polecenie wdrożenia modyfikacji lub konfiguracji jest równoznaczne z autoryzacją przez Wykonawcę przedmiotowej modyfikacji lub konfiguracji.”

W załączeniu ujednolicony dokument.

23. Tabela w pkt 18.3 IDW.

Dotychczasowe brzmienie:

	zestaw 1	zestaw 2	zestaw 3
Kategoria	Czas usunięcia	Czas usunięcia	Czas usunięcia
Awaria	8 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	6 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	4 godziny zegarowe od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczone w oknie 24x7
Błąd krytyczny	16 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	12 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	8 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7

Błąd zwykły	168 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	144 godziny zegarowe od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczone w oknie 24x7	120 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7
Błąd drobny/ uwaga	336 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	288 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczonych w oknie 24x7	240 godziny zegarowe od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika kluczowego liczone w oknie 24x7

Otrzymuje brzmienie:

	zestaw 1	zestaw 2	zestaw 3
Kategoria	Czas usunięcia	Czas usunięcia	Czas usunięcia
Awaria	8 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	6 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	4 godziny zegarowe od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę liczone w oknie 24x7
Błąd krytyczny	16 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	12 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7	8 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę liczonych w oknie 24x7
Błąd zwykły	168 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	144 godziny zegarowe od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego liczone w oknie 24x7 albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	120 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu

Błąd drobny/ uwaga	336 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	288 godzin zegarowych od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu	240 godziny zegarowe od zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu
---------------------------	--	--	---

24. Załącznik nr 5 do Wzoru umowy.

Dotychczasowe brzmienie w ust. 6 pkt 13 - tabela:

Tabela numer 1 Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń			
Kategoria	Opis	Priorytet w systemie HPService Menager	Czas realizacji
Awaria	Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do systemu EKW	krytyczny	(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7

<p>Błąd krytyczny</p>	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.</p> <p>Jako błąd krytyczny należy rozumieć również błąd mogący powodować lub powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością systemu i danych.</p> <p>Po udostępnieniu Obejścia Błąd krytyczny staje się Błędem zwykłym.</p>	<p>wysoki</p>	<p>(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7</p>
<p>Błąd zwykły</p>	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, który prowadzi do:</p> <ul style="list-style-type: none"> -braku możliwości przetwarzania lub rejestracji danych w Systemie, lub - błędnego działania funkcjonalności Systemu lub - powolnej pracy Systemu lub - innego błędu, <p>co wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Odbiorców usług.</p>	<p>średni</p>	<p>(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7</p>
<p>Błąd drobny</p>	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu skutkiem czego zostały ujawnione błędy, które prowadzą do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nieergonomicznej pracy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć”), utrudniające uzyskanie pożądanego przez Odbiorcę usług rezultatu, itp., lub - inne błędy nieujęte w niniejszej tabeli. 	<p>niski</p>	<p>(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7</p>

Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowane awarią Infrastruktury technicznej, tj. awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu. Czas realizacji Zgłoszeń naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu. Każde takie zdarzenie zostanie udokumentowane poprzez sporządzenie notatki zawierającej informację o momencie rozpoczęcia i zakończenia jego występowania.

Otrzymuje brzmienie w ust. 6 pkt 13 - tabela:

Tabela numer 1 Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń			
Kategoria	Opis	Priorytet w systemie HPService Menager	Czas realizacji
Awaria	Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do systemu EKW	krytyczny	(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Awarii przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7
Błąd krytyczny	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.</p> <p>Jako błąd krytyczny należy rozumieć również błąd mogący powodować lub powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością systemu i danych.</p> <p>Po udostępnieniu Obejścia Błąd krytyczny staje się Błędem zwykłym.</p>	wysoki	(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu krytycznego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 24x7

<p>Błąd zwykły</p>	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, który prowadzi do:</p> <ul style="list-style-type: none"> -braku możliwości przetwarzania lub rejestracji danych w Systemie, lub - błędnego działania funkcjonalności Systemu lub - powolnej pracy Systemu lub - innego błędu, <p>co wpływa w sposób istotny na wyniki pracy Odbiorców usług.</p>	<p>średni</p>	<p>(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu zwykłego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu</p>
<p>Błąd drobny</p>	<p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu skutkiem czego zostały ujawnione błędy, które prowadzą do:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nieergonomicznej pracy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć”), utrudniające uzyskanie pożądanego przez Odbiorcę usług rezultatu, itp., lub - inne błędy nieujęte w niniejszej tabeli. 	<p>niski</p>	<p>(zgodnie z ofertą przetargową) dogodzin zegarowych od Zgłoszenia przez Zamawiającego lub Użytkownika wewnętrznego albo stwierdzenia Błędu drobnego przez Wykonawcę, liczonych w oknie 7.30-16.30, 5 Dni roboczych w tygodniu</p>
<p>Do czasów wskazanych powyżej nie wlicza się czasu niedostępności wynikającej z zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu spowodowane awarią Infrastruktury technicznej, tj. awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego, awarią zasilania lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu. Czas realizacji Zgłoszeń naprawy Błędów oraz skutków Błędów, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu. Każde takie zdarzenie zostanie udokumentowane poprzez sporządzenie notatki zawierającej informację o momencie rozpoczęcia i zakończenia jego występowania.</p>			

DYREKTOR
 Biura Administracyjno-Finansowego

 Jarosław Wyżgowski